

اختبر نفسك

المحاضرة الاولى

هو كل ما يصدر ن الفرد (عمل حركي، تفكير، كلام، مشاعر، وانفعالات) هو محصله استجابة الفرد لمثير أو أكثر في موقف معين في ضوء طبيعة شخصيته، إدراكه، قيمه....

أ - السلوك

ب - المنظمة

هي وحدة اجتماعية (Social Unit) تتكون من مجموعة الأفراد الذين يعملون معا لتحقيق مجموعة الأهداف المنشودة.

ت - السلوك

ث - المنظمة

تمثل وحدة اجتماعية تضم أفراد يمارسون أنشطة لها أهداف معينة

أ - المنظمة

ب - منظمة الاعمال

أن منظمة الأعمال تعمل في إطار جماعي يحدده هيكل المنظمة

أ - المنظمة

ب - منظمة الاعمال

ان الهدف من وجود المنظمة

أ- المنظمة هو خلق المنفعة داخليا فقط

ب- خلق المنفعة خارجيا فقط

ج- خلق المنفعة داخليا وخارجيا

يعرف العصر الحالي بعصر المنظمات

أ- توفير عمل و سلع وخدمات للفرد

ب- هي وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة الأفراد الذين يعملون معا لتحقيق مجموعة الأهداف المنشودة.

3- اهميه ومزايا المنظمات

أ-زيادة التخصيص وتقسيم العمل للأفراد

ب-استخدام التكنولوجيا والقدرة على التعامل مع البيئة الخارجية

ج-تساهم في تخفيض تكاليف التبادل التي تتم بين الافراد

د-جميع ما ذكر

هو علم يهتم بشكل مباشر بدراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات من حيث فهمه وتفسيره، والتنبؤ به، والتحكم فيه.

أ - السلوك

ب -السلوك الانساني

ت -السلوك التنظيمي

الدراسة العلمية للسلوك،

أ - يهتم بالعرض المنظم للسلوك ودراسة ما ينبغي ان يكون عليه السلوك.

ب -يهتم بالعرض المنظم للسلوك وليس دراسة ما ينبغي عليه السلوك.

ت -لايهتم بالعرض المنظم للسلوك ولكن يهتم بدراسة ماينبغي عليه السلوك

١ -الفرد العامل ٢ - الجماعات ٣ -- الهيكل

أ - انواع السلوك الانساني

ب -محاور السلوك التنظيمي

ت -محاور السلوك الانساني

السلوك التنظيمي يعرفه بأنه مجال معرفة يهتم بدراسة التأثير الناتج عن الافراد والجماعات والهيكل على السلوك داخل المنظمات بهدف تحسين فعالية المنظمة.

أ - يعرفه [Robbins](#)

ب يعرفه [Altman](#)

السلوك التنظيمي هو دراسة وتطبيق المعرفة المتعلقة بكيفية تصرف وسلوك الأفراد في المنظمة، حيث ينطبق ذلك على سلوك الأفراد في منظمات الأعمال.

أ - يعرفه [Robbins](#)

ب يعرفه [Altman](#)

يسمى بالسلوك التنظيمي الجزئي ويتم التركيز على السمات والخصائص الشخصية التي يأتي بها الفرد للمنظمة ودراسة اتجاهاته وقيمه وميوله لما لها من تأثير على سلوكه وأدائه في العمل،

أ - العامل

ب -الجماعات

ت -الهيكل

يسمى بالسلوك التنظيمي الوسطي ويهتم علم السلوك بدراسة الجماعة وخصائصها وعوامل تماسكها بما يؤثر على السلوك داخل المنظمات، كما يهتم بالقيادة والاتصالات .

أ - العامل

ب -الجماعات

ت -الهيكل

يسمى السلوك التنظيمي الكلي، إذ يحدد شكل العلاقات الرسمية وكيفية التنسيق بين الوظائف بما يحقق أهداف المنظمة، كما يركز أيضا على ثقافة وقوة المنظمة، كذا الإبداع التنظيمي.

أ - العامل

ب -الجماعات

ت -الهيكل

يركز السلوك الملحوظ كالعلاقات مع زملاء العمل، ويهتم بجوانب شخصية مثل طريقة التفكير والإدراك والاتجاهات والقيم..

أ - السلوك التنظيمي

ب -السلوك التنظيمي الوسطي

ت -السلوك التنظيمي الجزئي

ث -السلوك التنظيمي الكلي

السلوك التنظيمي علم لانه،

- أ - يمكن من خلال نظريات السلوك التنظيمي تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به
ب - لان الفرد يمكن أن يتعامل مع الآخرين من خلال خبراته السابقة.

السلوك التنظيمي علم فن،

- ت - يمكن من خلال نظريات السلوك التنظيمي تفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به
ث - لان الفرد يمكن أن يمارس و يتعامل مع الآخرين من خلال خبراته السابقة.

الهدف من دراسة السلوك

- أ- تطوير الافراد
ت -زيادة انتاج الافراد
ج -تحسين فعالية المنظمة وتحسين بيئة العمل

يهدف علم السلوك التنظيمي

- أ-الفهم وتفسير السلوك التنظيمي
ب-التنبؤ بالسلوك التنظيمي
ح -ادارة وتوجيه السلوك التنظيمي
د-جميع ماذكر

يركز السلوك التنظيمي على

- أ-السلوك الملحوظ في العلاقات
ب-السلوك والدلائل الظنية

مبادئ السلوك التنظيمي

- أ-الناس مختلفون عن بعضهم
ب-سلوك الفرد حصيلة تفاعلة مع البيئة
ج- لكل تصرف او سلوك انساني دافع او سبب معين
د- لكل سلوك انساني هدف محدد والانسان ذو كرامة انسانية يختلف عن عناصر الانتاج
و- جميع ماذكر

طبيعة المنظمة

أ-كائن اجتماعي يعمل ضمن اطار قانوني في بيئة تتسم بالديناميكية والتغير وهناك مصالح مشتركة بين المنظمة والعمال

ب-كائن اجتماعي تتسم با الثابت ولاتوجد مصالح مشتركة بين المنظمة والعمال

السلوك التنظيمي مجال دراسي هام

أ-لأنه يمكن المدراء وكل العاملين من اداء الانشطة المطلوبة منهم بكفاءة عالية

ب-وجود المشكلات التنظيمية والمالية والفنية بالمنظمة

ج-فهم نمط الاتصال الفعال ومهارات التفاوض واساليب حل الصراعات

د-جميع ماذكر

تفسير السلوك مسألة معقدة بسبب

أ-ان السلوك له اكثر من سبب

ب-كل سبب يتطلب حلا خاص به

ج-تغير اسباب السلوك وعدم استقرارها

د-جميع ماذكر صحيح

يعني معرفة وتقدير الحالة التي سيكون عليها في المستقبل.

أ-التنبؤ بالسلوك

ب- توجيه السلوك

هي فن انجاز الأشياء من خلال الآخرين

أ - الإدارة

ب -السلوك

التوجيه والسيطرة والتحكم في السلوك يتم من خلال التأثير في المسببات

أ-صح

ب-خطأ

الإدارة الفاعلة للسلوك تتطلب التفسير والتنبؤ الدقيق له.

أ-صح

ب-خطأ

عملية التنبؤ والتفسير والإدارة للسلوك التنظيمي عملية نسبية وجزئية بسبب

أ-عدم القدرة على الإحاطة التامة بكل مسببات السلوك في المنظمة

ب-لدينا القدرة والاحاطة التامة بكل مسببات السلوك

اختبر نفسك
المحاضرة الثانية

رائد هذا الاتجاه عالم الاجتماع الألماني ماكس بيبر (Max Weber).

أ - النموذج البيروقراطي

ب- نظرية الإدارة العلمية

ت- نظرية مبادئ الإدارة

يقوم على المبادئ التالية:

التخصص وتقسيم العمل والتسلسل الرئاسي؛

إلغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتية والعقلانية في التصرفات؛

التعيين على أساس الجدارة؛

الفصل بين حياة الموظف الخاصة، وعمله .

أ- النموذج البيروقراطي

ب- نظرية الإدارة العلمية

ت- نظرية مبادئ الإدارة

من أهم الآثار السلبية لمنهج على الأفراد ما يلي:

الالتزام الحرفي بالقوانين وجعل سلوك الفرد جامدا؛

قواعد العمل الصارمة التي تمنع التغيير والنمو الشخصي والابتكار

أ- النموذج البيروقراطي

ب- نظرية الإدارة العلمية

ت- نظرية مبادئ الإدارة

تعتبر دراسات فريدريك تايلور (Taylor) أهم الإسهامات في مجال

أ-نظرية الإدارة العلمية

ب-نظرية مبادئ الإدارة

ركزت على دراسة الحركة والزمن اللازمين للوصول الى افضل طريقة لاداء العمل.

أنظرية الادارة العلمية

ب-نظرية مبادي الادارة

انها تنظر للعامل كتابع للآلة

أنظرية الادارة العلمية

ب-نظرية مبادي الادارة

إغفالها التنظيمات غير الرسمية التي تنشأ بسبب تفاعل الافراد داخل التنظيم؛ وإغفالها لمدخلات يحصل عليها التنظيم من البيئة، مثل القيم والعادات.

أنظرية الادارة العلمية

ب-نظرية مبادي الادارة

تركيزها على الحوافز المادية دون الحوافز المعنوية؛

أنظرية الادارة العلمية

ب-نظرية مبادي الادارة

يعتبر الفرنسي هنري فايول (Fayol) رائد هذه النظرية،

أنظرية الادارة العلمية

ب-نظرية مبادي الادارة

ترى هذه النظرية انه يمكن السيطرة على السلوك الانساني من خلال التصميم المحكم للعمليات الادارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة).

أنظرية الادارة العلمية

ب-نظرية مبادي الادارة

تعاملت بشكل نمطي مع مشكلات التنظيم؛ واهملت الجوانب الاجتماعية والنفسية واعتبرتها عوامل ثانوية

أ-نظرية الادارة العلمية

ب-نظرية مبادئ الادارة

رائد " إلتون مايو" (Mayo)

أ-مدرسة العلاقات الانسانية

ب-نظرية X, Y

ج- سلم الحاجات لماسلو ١٩٠٨-١٩٧٠

ان الانسان مخلوق اجتماعي يسعى لانشاء علاقات افضل مع الآخرين.

أ-مدرسة العلاقات الانسانية

ب-نظرية X, Y

ج- سلم الحاجات لماسلو ١٩٠٨-١٩٧٠

ترى النظرية أن افضل صفة انسانية هي التعاون بدل التنافس.

أ-مدرسة العلاقات الانسانية

ب-نظرية X, Y

ث -سلم الحاجات لماسلو

مدرسة العلاقات الانسانية ترى

أ-ليس للعوامل المادية (الاضاءة، الحرارة..) الأثر الايجابي على إنتاجية العاملين.

ب-للعوامل المادية (الاضاءة، الحرارة..) الأثر الايجابي على إنتاجية العاملين.

ج- للعوامل المادية (الاضاءة، الحرارة..) الأثر السلبي على إنتاجية العاملين.

مدرسة العلاقات الانسانية ترى

- أ - العوامل الاجتماعية والإنسانية لها تأثير أكبر على معنويات العاملين وإنتاجيتهم و عاملا مهما يؤثر على سلوك الفرد.
ب -تؤثر العوامل الإنسانية بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعاملين.
ج -يتأثر سلوك الفرد بما يمنح له من حوافز معنوية.

د- جميع ماذكر صحيح

رائدها دوغلاس ماجريغور (1906-1964) (McGregor)

أ-مدرسة العلاقات الانسانية

ب-نظرية X, Y

ج- سلم الحاجات لماسلو

تعتبر بداية الانطلاق في دراسة المدخل السلوكي الحديث

أ-مدرسة العلاقات الانسانية

ب-نظرية X, Y

ج- سلم الحاجات لماسلو

تفترض ان الانسان بطبعه لا يحب العمل ويحاول تجنبه ويتهرب من المسؤولية، لذا على المنظمة ان تلوح له بالعقاب والتهديد

أ-نظرية Y

ج-نظرية X

تفترض ان الفرد بطبيعته يحب العمل ويرغب في تحمل المسؤولية، وبهدف التأثير الايجابي في سلوكه يجب اعطائه فرصة اكبر للمشاركة في مجريات العمل.

أ-نظرية Y

ج-نظرية X

حسب هذه النظرية يتحدد السلوك الإنساني عندما يحاول الفرد إشباع حاجاته التي تأخذ شكل هرمي.

أ-مدرسة العلاقات الانسانية

ب-نظرية X, Y

ج- سلم الحاجات لماسلو

يرى أن طريقة الافراد في صنع القرار تعد مدخلا لفهم السلوك الفردي.

١- سيمون (Simon)

٢- ليكرت (likkert)

اسهم في المدخل السلوكي عندما أوضح أن رضا الافراد العاملين يزداد عندما يكون النمط القيادي قائما على أساس المشاركة.

١- سيمون (Simon)

٢- ليكرت (likkert)

٣- ترى أن المدير يجب أن تكييف موقفه ليتلاءم مع طبيعة وأبعاد المواقف المختلفة.

أ-نظرية الادارة الموقفية

ب-نظرية X, Y

ج- سلم الحاجات لماسلو

يسعى الى قياس وتفسير وتعديل سلوك الفرد، فهو يبحث في دوافع السلوك، ومظاهر الحياة الشعورية واللاشعورية، بهدف تحسين الصحة النفسية للأفراد والجماعات.

أ-علم النفس

ب-علم الاجتماع

ج-علم الانثربولوجيا

هو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي يتعلمها كاللغة، والقيم، والمشاعر.

أ-علم النفس

ب-علم الاجتماع

ج-علم الانثربولوجيا

توجد علاقة قوية بين السلوك التنظيمي و..... لان الكثير من القضايا التي يبحثها السلوك التنظيمي هي قضايا تمت معالجتها ضمن علم.....مثل (الادراك، الشخصية، الاتجاهات، التعلم، الدافعية...) الفرد

أ-علم النفس

ب-علم الاجتماع

ج-علم الانثربولوجيا (علم الانسان)

توجد علاقة قوية بين السلوك التنظيمي و.....، لان بعض القضايا المدروسة ضمن علم..... هي محور الدراسة ضمن السلوك التنظيمي مثل (الجماعات، الصراع، القوة...)(المجتمع

أ-علم النفس (للفرد)

ب-علم الاجتماع (المجتمع)

ج-علم الانثربولوجيا

توجد علاقة بين السلوك التنظيمي و علم..... بسبب تواجد مواضيع مشتركة مثل (الثقافة، والتقاليد...) المنظمة

أ-علم النفس

ب-علم الاجتماع

ج-علم الانثربولوجيا (علم الانسان)

من التحديات التي تواجه المديرين والتي تدفعهم الى استخدام مفاهيم السلوك التنظيمي ما يلي:

ادارة عمالة متعددة الثقافات في ظل العولمة؛

ادارة العمالة متعددة الخلفيات في البلد الواحد؛

الاتجاه لتحسين وإدارة الجودة الشاملة؛

الاتجاه لتحسين مهارات الافراد؛

الاتجاه لزيادة درجة تمكين العاملين؛

التعامل مع حالات التغيير المستمر؛

الرغبة في التجديد والابتكار؛

الاتجاه لتحسين وتطوير السلوك الأخلاقي.

جميع ما ذكر

اختبر نفسك
المحاضرة الثالثة

هي مجمل ما تتركه صفات الفرد من انطباعات على الآخرين ، أي التأثير الخارجي للشخصية.

أ - الشخصية كمثير

ب -الشخصية كاستجابة

ت -الشخصية كمكون داخلي

هي الأنماط السلوكية المختلفة التي يستجيب بها الفرد للمثيرات التي تقع عليه.

أ - الشخصية كمثير

ب -الشخصية كاستجابة

ت -الشخصية كمكون داخلي

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الكائن الإنساني لا يولد شخصاً بل فرداً، فهو يكتسب اللغة والأفكار والقيم التي تكسبه طابعه الشخصي.

ث -الشخصية كمثير

ج -الشخصية كاستجابة

ح -الشخصية كمكون داخلي

حسب هذا الاتجاه الشخصية هي الميكانيزمات الداخلية التي تتحكم في السلوك. فكل شخص سمات معينة تحدد طريقة سلوكه في موقف ما.

أ - الشخصية كمثير

ب -الشخصية كاستجابة

ت- الشخصية كمكون داخلي

يؤكد هذا التعريف على العلاقة المتبادلة بين العقل والجسم في التأثير على الشخصية.

أ-الشخصية كمثير

ب-الشخصية كمكون داخلي

ت -الشخصية كاستجابة

من الانتقادات الموجهة الى هذا الاتجاه

تركيزه على جانب واحد من الشخصية وهو تأثيرها على الآخرين.
اغفال التنظيم الداخلي للشخصية، وبالتالي يعد هذا التعريف ذو نظرة سطحية

أ-الشخصية كمثير

ب-الشخصية كاستجابة

ج-الشخصية كمكون داخلي

من اهم الانتقادات الموجه الى هذا التعريف:

يصعب حصر ودراسة الاستجابات والعادات بسبب كثرتها.
عدم ثبات استجابة الفرد للمثيرات بسبب اختلاف المواقف التي تصدر فيها.

أ-الشخصية كمثير

ب-الشخصية كاستجابة

ج-الشخصية كمكون داخلي

من الانتقادات الموجهة الى هذا الاتجاه

صعوبة الدراسة العلمية للشخصية .

أ-الشخصية كمثير

ب-الشخصية كاستجابة

ج-الشخصية كمكون داخلي

ذلك التنظيم الديناميكي الذي يكمن بداخل الفرد، والذي ينظم كل الأجهزة النفسية والجسمية، وهو الذي يحدد الأساليب التي يتوافق بها الفرد مع بيئته.

أ- الشخصية

ب- الشخصية كاستجابة

ج- الشخصية كمكون داخلي

من صفات الشخصية

أ- الشخصية وحدة متكاملة

ب- الشخصية وحدة تميز الفرد عن غيره

ج- تضم الشخصية مكونات نفسية وجسمية ويجب أن تتوافق الشخصية مع بيئة الفرد؛

د- الشخصية مرتبطة بالزمن، لها تاريخ، ماضي وحاضر، بحيث تتغير حسب مراحل نمو الفرد.

د- جميع ما ذكر

هو طبيب ألماني قام بدراسة ركز نظرية الانماط الجسمية العديد من الدراسات حول علاقة التكوين الجسمي والشخصية،

أ - كرتشمير Kretschmer

ب - شيلدون Sheldon

أشار إلى ثلاثة أنماط جسمية هي ☺ النمط المكتنز - النمط الواهن - النمط الرياضي

أ - كرتشمير Kretschmer

ب - شيلدون Sheldon

أشار إلى ثلاثة أنماط جسمية هي ⑤ النمط البطني - النمط العضلي - النمط الرقيق

أكرتشمير Kretchmer

ب-شيلدون Sheldon

الشخص القصير ممتلئ الأطراف، متقلب العواطف/ مزاجي.

أ-النمط المكتنز

ب-النمط الواهن

ج-النمط الرياضي

الشخص الطويل النحيف، يتميز بالخجل والانطواء.

أ-النمط المكتنز

ب-النمط الواهن

ج-النمط الرياضي

الشخص المقتول العضلات يتميز بالتحفظ .

أ-النمط المكتنز

ب-النمط الواهن

ج-النمط الرياضي

يتميز بالسمنة، معتدل المزاج، الميل الى الاسترخاء، وحب المتعة والأكل، وبطء الاستجابة والاعتماد على الغير.

أ-النمط البطني

ب-النمط العضلي

ج-النمط الرقيق

صفاته ذو قوة عقلية، يميل إلى إثبات الذات وحب السيطرة والمغامرة وبذل النشاط.

أ-النمط العضلي

ب-النمط الرياضي

ج-النمط الرقيق

صفاته ضعيف العضلات، عدم القدرة على التحمل، حب العزلة والاستغراق في التفكير.

أ-النمط البطني

ب-النمط الواهن

ج-النمط الرقيق

يرى أن هناك أربعة وظائف سيكولوجية للشخصية يستخدمها الفرد في توجيه نفسه وهي التفكير والوجدان والإحساس والحدس،

أ-كرتشمير Kretschmer

ب-شيلدون Sheldon

ج-كارل يونج

شخصيته موجهة نحو الخارج، طاقته النفسية تتجه لإقامة العلاقات.

أ-النمط المنبسط

ب-النمط المنطوي

يهتم بالذات والبعد عن الناس، طاقته النفسية تجعله يتجنب الاختلاط، يفتقر إلى الثقة بالناس، يفضل العمل بعيدا عن الجماعة.

أ-النمط المنبسط

ب-النمط المنطوي

الانبساطي المفكر هو

أ- عملي، واقعي، يعتمد على الحقائق والتجارب العملية

- ب- نظري، مفكر، غير مبالي بالناس، لا يهتم بالواقع، يميل الى العزلة
- ج- منسجم مع العالم الخارجي وتنمية العلاقات الودية، ذو تعبير انفعالي
- د- منسجم مع عالمه الداخلي، غارق في الأحلام، وجداني

الانطوائي المفكر هو

أ- نظري، مفكر، غير مبالي بالناس، لا يهتم بالواقع، يميل الى العزلة

- ب- منسجم مع العالم الخارجي وتنمية العلاقات الودية، ذو تعبير انفعالي
- ج- منسجم مع عالمه الداخلي، غارق في الأحلام، وجداني

الانبساطي الوجداني هو

- أ- نظري، مفكر، غير مبالي بالناس، لا يهتم بالواقع، يميل الى العزلة
- ب- منسجم مع العالم الخارجي وتنمية العلاقات الودية، ذو تعبير انفعالي
- ج- منسجم مع عالمه الداخلي، غارق في الأحلام، وجداني

الانطوائي الوجداني هو

- أ- نظري، مفكر، غير مبالي بالناس، لا يهتم بالواقع، يميل الى العزلة
- ب- منسجم مع العالم الخارجي وتنمية العلاقات الودية، ذو تعبير انفعالي
- ج- منسجم مع عالمه الداخلي، غارق في الأحلام، وجداني

الانبساطى الحسى هو

- أ - تتأثر حياته بالمؤثرات الحسية، سطحي التفكير، لا يقيم علاقات عميقة
ب - يتأمل المحسوسات والفنون والمناظر الطبيعية،
ث - سريع إنتاج الأفكار وتنفيذها، مغامر، مقتحم، مخاطر، مؤمن بالنجاح
ج - غير مهتم بالمؤثرات الحسية الخارجية، سريع الحكم بدون أدلة

الانطوائى الحسى هو

- ت - تتأثر حياته بالمؤثرات الحسية، سطحي التفكير، لا يقيم علاقات عميقة
ث - يتأمل المحسوسات والفنون والمناظر الطبيعية،
ح - سريع إنتاج الأفكار وتنفيذها، مغامر، مقتحم، مخاطر، مؤمن بالنجاح
خ - غير مهتم بالمؤثرات الحسية الخارجية، سريع الحكم بدون أدلة

الانبساطى الحدسى هو

- ج - تتأثر حياته بالمؤثرات الحسية، سطحي التفكير، لا يقيم علاقات عميقة
ح - يتأمل المحسوسات والفنون والمناظر الطبيعية،
د - سريع إنتاج الأفكار وتنفيذها، مغامر، مقتحم، مخاطر، مؤمن بالنجاح
ذ - غير مهتم بالمؤثرات الحسية الخارجية، سريع الحكم بدون أدلة

الانطوائى الحدسى هو

- خ - تتأثر حياته بالمؤثرات الحسية، سطحي التفكير، لا يقيم علاقات عميقة
د - يتأمل المحسوسات والفنون والمناظر الطبيعية،
ر - سريع إنتاج الأفكار وتنفيذها، مغامر، مقتحم، مخاطر، مؤمن بالنجاح
ز - غير مهتم بالمؤثرات الحسية الخارجية، سريع الحكم بدون أدلة

ترى هذه النظرية أن الشخصية هي مجموع السمات المميزة للفرد عن غيره.

أنظريات السمات

ب-نظرية التعلم

ج-نظرية التحليل النفسي

نحدد سمة الفرد عن طريق

أ-الملاحظة لتصرفات الفرد

ت -استنتاجها من السلوك.

من أهم نظريات السمات نظرية جوردن البورت .Gorden Allport

أ-صح

ب-خطأ

يركز جوردن البورت على الطابع الفرد في دراسة الشخصية.

أ-صح

ب-خطأ

رائدها العالم فرويد(Freud)، حيث ترى النظرية أن الشخصية تتكون من: (١-الذات الدنيا

٢- الانا العليا ٣- الانا

أ - نظرية السمات

ب نظرية التحليل النفسي

ت نظرية التعلم

الذات الدنيا

أ-ترمز الى الجانب اللاشعوري – اللاواعي من الشخصية وهي مصدر الغرائز(البقاء الشهوة)، و تعمل بشكل غير عقلائي (مقبول، غير مقبول).

ب- ترمز الى الجانب المثالي في الشخصية الذي يمثل القيم والمثل والاتجاهات الأخلاقية، فهي مستودع القيم.

ج- تمثل نظرة الشخص الى الواقع المادي والاجتماعي وترمز الى الجانب الواعي – الشعوري وتمثل مختلف العمليات العقلية والمنطقية.

الانا العليا

أ- ترمز الى الجانب اللاشعوري – اللاواعي من الشخصية وهي مصدر الغرائز(البقاء الشهوة)، و تعمل بشكل غير عقلائي (مقبول، غير مقبول).

ب- ترمز الى الجانب المثالي في الشخصية الذي يمثل القيم والمثل والاتجاهات الأخلاقية، فهي مستودع القيم.

ج- تمثل نظرة الشخص الى الواقع المادي والاجتماعي وترمز الى الجانب الواعي – الشعوري وتمثل مختلف العمليات العقلية والمنطقية.

الانا

أ- ترمز الى الجانب اللاشعوري – اللاواعي من الشخصية وهي مصدر الغرائز(البقاء الشهوة)، و تعمل بشكل غير عقلائي (مقبول، غير مقبول).

ب- ترمز الى الجانب المثالي في الشخصية الذي يمثل القيم والمثل والاتجاهات الأخلاقية، فهي مستودع القيم.

ج- تمثل نظرة الشخص الى الواقع المادي والاجتماعي وترمز الى الجانب الواعي – الشعوري وتمثل مختلف العمليات العقلية والمنطقية.

أهم انتقاد وجه لهذة لنظريه اهتمامها بإجراء التجارب على سلوك الحيوانات، وافترضها تطبيق تلك المبادئ على السلوك الإنساني.

ث -نظرية السمات

ج -نظرية التحليل النفسي

ح -نظرية التعلم

تركز هذه النظرية على النمو وتحقيق الذات وترى أن أهم دافع أساسي للإنسان هو تحقيق واثبات الذات.

أ - نظرية الذات

ب -نظرية التحليل النفسي

ت -نظرية التعلم

ث -نظرية السمات

تنسب الى العالم ابراهم ماسلو صاحب سلم الحاجات

أ - نظرية الذات

ب نظرية التحليل النفسي

ت نظرية التعلم

ث نظرية السمات

يرى أن مفهوم الذات هو ما يكونه الفرد عن نفسه جسميا وروحيا ومعنويا واجتماعيا،
أي كيفية رؤية الإنسان لنفسه.

أ-كرتشمير Kretchmer

ب-شيلدون Sheldon

ج-ابراهيم ماسلو

تمثل ما يعتقد انه نظرة الآخرين له.

أ - نظرية الذات الاجتماعية

ب نظرية التحليل النفسي

ت نظرية السمات

العوامل المؤثرة في الشخصية

أ-المحددات الوراثية Heredity Factors

ب- المحددات البيئية

ج-المحددات الموقفية

د-جميع ما ذكر

المحددات الوراثية Heredity Factors

أ-هي مختلف السمات والخصائص والقدرات المتنقلة للفرد من أبويه وراثيا وحسب بعض الدراسات تفسر انها ٥٠% من سمات الشخصية

- ب- يكتسب الفرد سمات أخرى نتيجة احتكاكه، في الأسرة، المجتمع، والبيئة. ويكتسب الفرد القيم والعادات التي تؤثر على سلوكه الإنساني وشخصيته.
- ث- تواجد الفرد في مواقف معينة الى تقييد بعض سلوكياته والتحكم في جوانب شخصيته.

المحددات البيئية

أ-هي مختلف السمات والخصائص والقدرات المتنقلة للفرد من أبويه وراثيا وحسب بعض الدراسات تفسر انها ٥٠% من سمات الشخصية

ب- يكتسب الفرد سمات أخرى نتيجة احتكاكه، في الأسرة، المجتمع، والبيئة. ويكتسب الفرد القيم والعادات التي تؤثر على سلوكه الإنساني وشخصيته.

ج- تواجد الفرد في مواقف معينة الى تقييد بعض سلوكياته والتحكم في جوانب شخصيته.

يرى انه غير قادر ولاقوة لة على التحكم في مصيره واكل استغراقا في العمل - اقل رضا عن الوظيفة يميل للعزلة ويشعر بالاغتراب الوظيفي وكثير التغيب

أ - صاحب مركز الضبط الخارجي

ب - صاحب الضبط الداخلي

يرى نفسه قادر على تحديد مصيره يميل الى المشاركة أكثر رضاء عن الوظيفة قليل التغيب

أ - صاحب مركز الضبط الخارجي

ب - صاحب الضبط الداخلي

الميكيافلية Machiavellianism هي نمط للشخصية ارتبطت بالايطالي ميكيافيلي صاحب كتاب اكتساب واستخدام القوة (How to gain and use power)

أ - صح

ب - خطأ

خصائص الفرد ذو الشخصية الميكيافالية

- أ - شعاره: الغاية تبرر الوسيلة ولايهتم بالعواطف
- ب - عملي نفعي
- ت - الميل للمناورة والمضاربة ويحقق المكاسب الكبيرة
- ث - من الصعوبة اقناعه ويحاول اقناع الاخرين
- ج - جميع ما ذكر

هناك علاقة بين تقدير الذات والرضا الوظيفي

أ-عكسية

ب-طردية

قراراته بطيئة، لأنه يقوم بجمع الكثير من المعلومات

أ-الشخص الذي يتجنب المخاطر

ب-الشخص المخاطر

قراراته سريعة، فهو يستخدم معلومات اقل في اتخاذ القرارات

أ-الشخص الذي يتجنب المخاطر

ب-الشخص المخاطر

المحاضرة الرابعة

الادراك

يعرف روبنس (Robbins) الإدراك بأنه

أ- العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بيئتهم.

ب- عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا“.

ج- عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى“.

يعرف كينيكي (Kinicki) الإدراك بأنه

أ- العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بيئتهم.

ب- عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا“.

ج- عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى“.

يعرف قيبسون (Gibson) الإدراك بأنه

أ- العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بيئتهم.

ب- عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا“.

ج- عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى

معرفة ذهنية يقوم فيها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطة بالمشورات وتنظيمها، وتفسيرها، وإعطائها معاني خاصة قد تختلف عن الواقع ، ثم التصرف وفق هذا المعنى.

أ- الانتباه

ب- التركيز

ج- الادراك

استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع والبصر واللمس والشم والتذوق) فهو عملية فسيولوجية وعصبية.

أ-الادراك

ب-الاحساس

عملية معرفية ذهنية تنتقي وتختار من بين المعلومات التي توصلها الحواس للمخ، ثم تنظيم هذه المعلومات وتفسيرها وإعطائها معنى.

أ-الادراك

ب-الاحساس

خطوات عملية الإدراك

أ-الإحساس بالمثيرات المحيطة

ب-الانتباه.

ج-تسجيل المعلومات وتنظيمها

د-التفسير

و-الاستجابة السلوكية

د- جميع ماذكر

إقدام الفرد على سلوك معين في ضوء تفسيره للمدركات

أ-الانتباه

ب-الاستجابة السلوكية

ج-التفسير

الانتقاء من بين المعلومات المخزنة وإعطائها معنى يحدد دلالتها حسب فهمها في ضوء
مدركات الفرد، شخصيته، قيمه، وخبرته.

أ-الانتباه

ب-الاستجابة السلوكية

ج-التفسير

العوامل المؤثرة على الإدراك

أ-المثير

ب-الفرد

ج-البيئة

د-جميع ما ذكر

فكلما كان حجم الشيء أكبر أو أطول كانت قدرته على التأثير أكبر

أصح

ب-خطأ

فكلما كان المثير قويا كان تأثيره أكثر واحتمال إدراكه أكبر، مثلا الصوت الصاخب مقارنة
بالباهي.

أصح

ب-خطأ

التباين: فكلما كان المثير متميزا في المجال كانت فرصته في جذب الانتباه أكبر، فالانتباه
يتجه إلى الأشياء الأكثر تفردا وبروزا.

أصح

ب-خطأ

التكرار: كلما زاد تكرار المثير كانت فرصة جذبها للانتباه أكبر، حيث أن التكرار يزيد من احتمال إدراك الفرد للمثير.

أ-صح

ب-خطأ

الحركة: فالحركة أكثر جاذبا للانتباه من الهدوء.

أ-صح

ب-خطأ

الألفة والجددة: فكلما كان المثير جديدا كان أكثر جذبا للانتباه، فالمثير المألوف في المجال الجديد يكون أكثر تأثيرا.

أ-صح

ب-خطأ

العوامل المتعلقة بتنظيم المثيرات

١. الشكل والخلفية.

٢. التشابه

٣. التقارب:

٤. الاستمرار

٥. سد الثغرات

٦. كل ما ذكر

هي العوامل الذاتية المؤثرة على الإدراك للفرد

١. الخبرات السابقة
٢. الحاجات والدوافع
٣. الشخصية
٤. النسق الإدراكي.
٥. المستوى الاقتصادي والاجتماعي
٦. تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك
٧. الاتجاهات والقيم:
٨. الحب والكراهية
٩. كل ما ذكر

فاستقبال الموظف لرسالة عادية تختلف عن استقباله لبرقية عاجلة، وإن كانت تحتوي على نفس المعلومات. او كذلك فإن سماعك لجرس الهاتف في الثانية ظهرا يختلف عن سماعك لنفس الجرس في الثانية بعد منتصف الليل.

أ - يعتبر من تأثير البيئة المادية،

ب- يعتبر من تأثير البيئة الاجتماعية.

انتقاد المدير أو نصحه لأحد مرؤوسيه أمام زملائه تجعل المرؤوس لا يركز في النصائح بقدر تركيزه على رد فعل زملائه تجاه هذا الموقف.

أ - يعتبر من تأثير البيئة المادية،

ب- يعتبر من تأثير البيئة الاجتماعية.

يؤثر الإطار البيئي والثقافي على عملية الإدراك حيث يختلف الإدراك باختلاف انتماء الأفراد لثقافات مختلفة.

أصح

ب-خطأ

يرجع التأثير الثقافي على الإدراك إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي

١. الوظائف الشائعة

٢. العادات

٣. نظم الاتصالات

٤. لاشئ مما ذكر

٥. كل ما ذكر صحيح

معوقات الإدراك هي

أ - التنميط

ب -تأثير الهالة

ت -الدافع الادراكي

ث -الاسقاط

ج -كل ما ذكر

عملية تصنيف الأفراد أو الأشياء بناء على ما ندركه

أ - التنميط

ب -تأثير الهالة

ت -الدافع الادراكي

ث -الاسقاط

تعني استخدام خاصية واحدة كأساس لتكوين انطباع عام أو تقييم الفرد، فالشخص الذي يؤدي مهمة جيدة قد ينظر إليه على أنه كفاء في جميع الجوانب .

أ - التتميط

ب -تأثير الهالة

ت -الدافع الادراكي

ث -الاسقاط

ترشيح الفرد للمعلومات أو المؤثرات المؤلمة أو المحزنة حيث، يقوم بالتركيز على المعلومات التي تدعم آرائه ويتجاهل المعلومات التي تتنافى معها.

أ - التتميط

ب -تأثير الهالة

ت -الدافع الادراكي

ث -الاسقاط

أن يعزي الفرد الجانب السيئ من خصائصه أو مشاعره إلى أشخاص آخرين،

أ - التتميط

ب -الهالة

ت -الدافع الادراكي

ث -الاسقاط

لتقليل المعوقات الإدراكية

أ-الدقة في المعلومات

ب-زيادة عدد مرات المشاهدات لزيادة المعلومات ودقة الإدراك.

ج- الاعتماد على مصادر معلومات متنوعة مما يقلل من درجة التحيز.

د-الاعتماد على معلومات مخالفة لمعلومات الفرد لتجنب عملية الإسقاط

و-كل ما ذكر

الإدراك أحد المتغيرات المحددة للسلوك التنظيمي وتهتم الإدارة في المنظمات بالإدراك لتجنب إصدار الأوامر والأحكام بشكل موحد لا يراعي الاختلافات الإدراكية.

أصح

ب-خطاء

المعرفة بخصائص الإدراك تساعد المدير في انتقاء الرسائل الاتصالية بالشكل الذي يسهل نقلها واستقبالها بدقة .

أصح

ب-خطاء

عملية الإدراك تساعد في تقليل الصراع التنظيمي الذي ربما يقع بسبب اختلاف مستوى الإدراك بين العاملين.

أصح

ب-خطاء

المحاضرة الخامسة

التعلم

التغيير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة“.

أ - يعرف Robins التعليم

أن التعلم يتضمن التغيير

أ - سلبي أو ايجابي.

ب - سلبي

ت - ايجابي

التعليم يتضمن التغيير

أ - التغير الدائم النسبي

ب - التغيير الوقتي الذي يعتبر رد فعل قصير.

التغيير المقصود في التعليم

أ - ذلك المرتبط بالخبرة والممارسة،

ب - ذلك المتعلق بنضج الفرد (مثلا نمو ونضج الطفل جسديا وعقليا)

ت - جميع ما ذكر صحيح

نظرية التعلم الشرطي التقليدي

أ - تنسب إلى العالم الروسي بافلوف Pavlov،

ب - تنسب إلى العالم Robins

ت - العالم الأمريكي skinner

تري هذه النظرية مايلي: أن الفرد يمكنه التعلم من خلال ملاحظة سلوك الآخرين وتقليدهم ضمن إطار اجتماعي معين. أن وجود النماذج في حياة الفرد من الوالدين والأصدقاء والمدرسين تجعله يقتبس منهم بعض الأنماط السلوكية وفق خطوتين هما ملاحظة سلوك الآخرين واكتساب صورة ذهنية للتصرف ونتائجه (ثواب، عقاب) ويجرب الفرد الصورة الذهنية فإذا كانت النتائج ايجابية يكرر السلوك، وإذا كانت النتائج سلبية يتوقف الفرد عن تكرار السلوك.

إ- نظرية التعلم الشرطي التقليدي

ت - نظرية التعلم الشرطي الفعال

ث - نظرية التعلم الاجتماعي

ترتبط النظرية بعالم النفس الأمريكي ثورنديك Thorndike وتجربة القط الجائع داخل الصندوق.

أ-التعلم الشرطي التقليدي

ب-نظرية التعليم الشرطي الفعال

ج-نظرية التعلم الاجتماعي

د-نظرية المحاولة والخطأ

و-نظرية التعلم والاستبصار

وفق هذه النظرية عملية التعلم لا يمكن ان تبنى دائما على الارتباط الشرطي أو المحاولة والخطأ، بل إن كثير من محاولات التعلم تدل على الاستبصار واستغلال المفاهيم والمعاني أكثر من كونها محاولات عشوائية.

أ-التعلم الشرطي التقليدي

ب-نظرية التعليم الشرطي الفعال

ج-نظرية التعلم الاجتماعي

د-نظرية المحاولة والخطأ

و-نظرية التعلم والاستبصار

المبادئ الأساسية للتعلم

أ-التعلم له دافع

ب-المكافأة المادية والمعنوية

ج-التعلم موزع بين الفترات

د-ضرورة المشاركة الايجابية

و-كل ما ذكر

استراتيجيات تستخدم فيها الحوافز الايجابية والسلبية في عملية التعلم وهي:

أ-استراتيجية التعزيز تقديم حافز الايجابي

ب-استراتيجية التعزيز منع حافز السلبي

ج-استراتيجية الانطفاء منع حافز ايجابي

د-استراتيجية العقاب تقديم حافز سلبي

و-جميع ما ذكر

منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجيته تؤدي إلى تعزيز هذا السلوك (زيادة الإنتاجية)

أ- استراتيجية التعزيز تقديم حافز الايجابي

ب- استراتيجية التعزيز السلبي

ج- استراتيجية الانطفاء

د- استراتيجية العقاب

حالة الموظف الذي يقوم بالسلوك المرغوب بغية تجنب العقاب (الالتزام بالمواعيد الحضور لتجنب الإنذارات والخصومات)

أ- استراتيجية التعزيز الايجابي

ب- استراتيجية التعزيز لمنع الحافز السلبي

ج- استراتيجية الانطفاء

د- استراتيجية العقاب

موظف ينقل الأخبار إلى رئيسه الذي يمدحه على ذلك، فإذا توقف المدير عن المدح يتوقف الموظف عن نقل الاخبار

أ- استراتيجية التعزيز الايجابي

ب- استراتيجية التعزيز السلبي

ج- استراتيجية الانطفاء منع حافز ايجابي

د- استراتيجية العقاب

توجيه انذار الى موظف غير ملتزم بالدوام

أ- استراتيجية التعزيز الايجابي

ب- استراتيجية التعزيز السلبي

ج- استراتيجية الانطفاء

د- استراتيجية العقاب بتقديم حافز سلبي

أحد الوظائف العقلية التي يتمكن بها الفرد من استرجاع ما تعلمه من خبرات ومهارات عند حاجته لذلك،

أ-التذكر

ب-التفكير

١. مراحل التذكر:

✓ التعلم والاستظهار(الاكتساب)؛

✓ الاحتفاظ بما تم تعلمه؛

✓ الاسترجاع: أي استعادة المعلومات والخبرات؛

✓ كل ما ذكر جميع

العوامل المؤثرة في التذكر

أ-سرعة وبطء التعلم بين الأفراد،

ب- مواد التعلم،

ج-طريقة التعلم.

و-جميع ما ذكر

هو عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات والمعلومات التي سبق اكتسابها وتعلمها، أي الفشل في الاحتفاظ بما تعلمناه، ويمثل الوجه السلبي لعملية التعلم.

أ-النسيان

العوامل المسببة للنسيان:

أ-عامل الزمن: أي طول الفترات مضافا إليها عدم الاستعمال

ب-عامل الاكتمال والمعنى: المعلومة المكتملة تقاوم النسيان بخلاف المعلومة الناقصة التي ليس لها معنى فهي قابلة للنسيان.

ج-عامل التداخل: إن تداخل المواد التي تم تعلمها يؤدي إلى عملية النسيان.

عدم تثبيت موضوع التعلم عن طريق التكرار.

د-المواقف الانفعالية المؤلمة بالنسبة للفرد: حيث غالبا ما تكتب ولا تظهر في الشعور، مما يؤدي الى نسيانها.

و-تغير الميول والاهتمامات: يؤدي تغيير الميول والانشطة الى نسيان الموضوعات السابقة التي كانت محل اهتمام.

ح- جميع ما ذكر

اختبر نفسك
المحاضرة السادسة

القيم هي "مفهوم ضمني أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه، وهذا يؤثر على اختيار الأساليب والأهداف وردود الأفعال"

أ - تعريف كلوكهن Kluchon

ب -تعريف Cooper

ت كما عرف Bengston

ث -مندل وجوردان

القيم بأنها "معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا

أ - تعريف كلوكهن Kluchon

ب تعريف Cooper

ت كما عرف Bengston

ث -مندل وجوردان

القيم بأنها "معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته".

أ - تعريف كلوكهن Kluchon

ب -تعريف Cooper

ت كما عرف Bengston

ث -مندل وجوردان

القيم ليست شيئاً مطلقاً وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي، وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله".

أ - تعريف كلوكهن Kluchon

ب -تعريف Cooper

ت كما عرف Bengston

ث -مندل وجوردان

هي مجموعة من المشاعر والاحاسيس الداخلية التي تؤثر في سلوك الافراد وتحدد مدى توافقهم وانسجامهم مع باقي اعضاء الجماعة التي ينتمون اليها.

أ-القيم

ب-السلوك

مصادر القيم هي

أ- منظمات الاعمال

ب- المصدر الاجتماعي

ت- الدين

ث- الاسرة

ج- الخبرة

و- كل ما ذكر

تصنيف القيم حسب ١ (-) النمط الاقتصادي ٢- النمط الاجتماعي: ٣- النمط الديني- ٤ النمط النظري
٥- النمط الجمالي - ٦ نمط السياسي

ا- تصنيف سبرانجر Spranger

ب- تصنيف روكيتش (Rokeach)

يميل إلى سلوكيات الإقناع، والتحاور لتحقيق مزيد من القوة مع قلة الاهتمام بالنواحي النظرية والجمالية.

أ- النمط النظري

ب- النمط الجمالي

ج- النمط السياسي

يهتم بالسلوكيات المثالية، أي أداء الأعمال والأنشطة على الوجه الأمثل.

أ- النمط النظري

ب- النمط الجمالي

ج- النمط السياسي

يعتقد الفرد في داخله بضرورة الصدق، والأمانة، والتفكير والدراسة المتعمقة، وتعظيم التراكم العلمي، وعدم الاهتمام بالنواحي الاجتماعية (لا محاباة ولا مجاملات).

أ-النمط النظري

ب-النمط الجمالي

ج-النمط السياسي

حسب روكيتش انه

أ-انه كلما زاد اعتقاد الفرد في فكرة معينة كلما سادت وكان تأثيرها كبيرا على سلوكه.

ب- انه كلما قل اعتقاد الفرد في فكرة معينة كلما سادت وكان تأثيرها كبيرا على سلوكه.

تصنيف القيم إلى نوعين هما: (القيم النهائية والقيم الوسيطة)

ا- تصنيف سبرانجر Spranger

ب- تصنيف روكيتش (Rokeach)

يحاول الانسان تحقيقها مثل الحياة المريحة والأمان الأسري والصدقة

أ-القيم النهائية

ب-القيم الوسيطة

وهي تمثل أنماط سلوكية مفضلة، مثل التسامح والاجتهاد والطموح والنظافة.

أ-القيم النهائية

ب-القيم الوسيطة

فمن الناس من يعيشون بقيم الماضي، ومنهم من يعيشون بالقيم العصرية، ومنهم من يعيشون بقيم مثالية غير موجودة.

أ - توجه الزمن

ب توجه النشاط

ت توجه العلاقات

نجد فرد يركز على العمل، وآخر يركز على الانجاز وفرد آخر يوازن بين العمل والانجاز.

أ - توجه الزمن

ب توجه النشاط

ت توجه العلاقات

فقد تكون مباشرة ومفتوحة وموضوعية، وقد تكون ضيقة ومحدودة وغير مباشرة.

أ - توجه الزمن

ب توجه النشاط

ت توجه العلاقات الاجتماعية

اختبر نفسك المحاضرة السابعة

الاتجاهات

عرف البورت (All port) الاتجاه بأنه

أ-حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الأشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.

ب-فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.

ج-الاتجاه عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .

د- استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.

عرفه ترياندس (Triandis) الاتجاه بأنه

أ-حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الأشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.

ب-فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.

ج-الاتجاه عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .

د- استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.

عرف بيتي وكاسيو (Petty & Caceppo) الاتجاه بأنه

أ-حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الأشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.

ب-فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.

ج-الاتجاه عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .

د- استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.

تعريف الاتجاه بشكل عام

أ-حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الأشخاص، أو الأشياء، أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة.

ب-فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف او موضوع معين.

ج-الاتجاه عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية .

د- استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.

الاتجاهات مكتسبة عن طريق الخبرة أو الممارسة أو التعلم.

أصح

ب-خطأ

الاتجاهات لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر بل يستدل عليها من خلال السلوك أو التصرف.

أصح

ب-خطأ

تنتم الاتجاهات بالتفاوت من حيث الاستمرارية والدوام.

أصح

ب-خطأ

الاتجاهات توجه الإنسان للتصرف بطريقة معينة.

أصح

ب-خطأ

انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة، قد يكون ايجابي أو سلبي،

أ-الميل

ب-الاتجاه

ج-الاراء

هو استعداد وجداني مكتسب.

أ-الميل

ب-الاتجاه

ج-الاراء

هو التعبير باللفظ أو الإشارة عن الاتجاه، وهو حكم أو وجهة نظر في موضوع معين.

أ-الميل

ب-الاتجاه

ج-الاراء

مكونات الاتجاه هي

أ - المكون الفكري أو الإدراكي

ب -المكون الشعوري أو العاطفي

ت -المكون السلوكي

ث -جميع ما ذكر

يتعلق هذا المكون بمدركات أو معتقدات الفرد تجاه موقف معين

أ - المكون الفكري أو الإدراكي

ب -المكون الشعوري أو العاطفي

ت -المكون السلوكي

يتعلق هذا المكون بمشاعر وعواطف الفرد تجاه موضوع أو شيء معين،

أ - المكون الفكري أو الإدراكي

ب -المكون الشعوري أو العاطفي

ت -المكون السلوكي

يتعلق هذا المكون بميل الفرد للتصرف بشكل معين تجاه موقف معين

أ - المكون الفكري أو الإدراكي

ب -المكون الشعوري أو العاطفي

ت -المكون السلوكي

وظائف الاتجاهات

- أ - وظيفة المنفعة
 - ب - وظيفة الدفاع عن الذات
 - ت - وظيفة التعبير عن القيمة
 - ث - وظيفة المعرفة
- ج - جميع ما ذكر

حيث تلعب الاتجاهات دورا هاما في توجيه سلوك الفرد لاشباع رغباته وحاجاته، مثلا يسلك الفرد ذو الاتجاه الايجابي سلوكا وظيفيا يساعده في تحقيق طموحاته.

أ - وظيفة المنفعة

- ب - وظيفة الدفاع عن الذات
- ت - وظيفة التعبير عن القيمة
- ث - وظيفة المعرفة

حيث يحمي الاتجاه الفرد من عمليات الإدانة الذاتية والقلق والتهديدات المختلفة.

أ - وظيفة المنفعة

- ب - وظيفة الدفاع عن الذات
- ت - وظيفة التعبير عن القيمة
- ث - وظيفة المعرفة

حيث تقدم الاتجاهات تعبيراً موجبا عن قيم الفرد وصورته الذهنية، الفرد الذي له اتجاه للامركزية هو يعبر عن قيم الحرية والاستقلالية في العمل والانجاز.

أ - وظيفة المنفعة

- ب - وظيفة الدفاع عن الذات
- ت - وظيفة التعبير عن القيمة
- ث - وظيفة المعرفة

حيث تساعد الاتجاهات في توفير معايير مرجعية لسلوكه، فالاتجاهات تجعل الفرد يهتم بمعلومات ويهمل معلومات اخرى.

أ - وظيفة المنفعة

- ب - وظيفة الدفاع عن الذات
- ت - وظيفة التعبير عن القيمة
- ث - وظيفة المعرفة

طرق تغيير الاتجاهات

١. تغيير الجماعة
٢. تغيير معتقدات الفرد
٣. تغيير الموقف:
٤. إثارة المخاوف والشكوك
٥. الاتصال المباشر بموضوع الاتجاه
٦. تأثير الأحداث الهامة
٧. تأثير رأي الأغلبية والخبراء
٨. التغيير القسري في السلوك
٩. جميع ما ذكر

اختبر نفسك المحاضرة الثامنة

الدافعية

يشير مصطلح الدافعية الى :

- أ - القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين، من خلال القيام بعمل ما، أو لتحقيق هدف ما
ب -هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
ت -المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.
ث -هي مجموعة القوى المنشطة والمحركة التي تأتي من داخل أو خارج الفرد بحيث تدفعه لانتهاج سلوك معين.

يرى روبينس (Robbins) أن الدافعية هي

- أ - القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين، من خلال القيام بعمل ما، أو لتحقيق هدف ما
ب -هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
ت -المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.
ث -هي مجموعة القوى المنشطة والمحركة التي تأتي من داخل أو خارج الفرد بحيث تدفعه لانتهاج سلوك معين.

يعرف غراي (Gray) الدافعية بأنها

- أ - القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين، من خلال القيام بعمل ما، أو لتحقيق هدف ما
ب -هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
ت -المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.
ث -هي مجموعة القوى المنشطة والمحركة التي تأتي من داخل أو خارج الفرد بحيث تدفعه لانتهاج سلوك معين.

ويرى Hampton أن الدافعية

- أ - القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين، من خلال القيام بعمل ما، أو لتحقيق هدف ما
ب -هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين.
ت -المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين.

ث -هي مجموعة القوى المنشطة والمحركة التي تأتي من داخل أو خارج الفرد بحيث تدفعه لانتهاج سلوك معين.

أن الدافعية هي مجموعة القوى أو الدوافع المحركة التي تثير حماس الفرد وتحرك سلوكه باتجاه تحقيق هدف معين أو منفعة تشبع حاجة معينة.

أصح

ب-خطاء

تتأثر درجة الدافعية بوجود مثيرات داخل الفرد أو خارجه، وهي التي تحدد كثافة واتجاه الفرد ودرجة إصراره لإشباع النقص أو الحاجة الموجودة.

أصح

ب-خطاء

قد يكون للفرد العديد من الحاجات المتغيرة والمتضاربة مع بعضها احيانا، مما يؤدي الى تعقد عملية الدافعية.

أصح

ب-خطاء

السلوك الدافعي موجه في اتجاه معين قد يكون هدف او حافز.

أصح

ب-خطاء

هناك ارتباط الوثيق بين الدافعية والسلوك، و الدافعية هي المحدد الوحيد للسلوك.

أصح

ب-خطاء (التصحيح هناك ارتباط ولكن ليست المحدد الوحيد للسلوك)

الدافعية تتحدد بالتالي

أ-تنشيط السلوك

ب-توجيه السلوك

ج-تثبيت السلوك في اتجاه معين

د-كل ما ذكر

محددات درجة الدافعية

أ-المستوى الحالي للطموح

ب -الجهد المبذول

ج -المستوى الحالي للاشباع

د-قيمة توقعات الفرد من المكافآت

و-كل ما ذكر

الخصائص الرئيسية للدافعية

أ-المجهود

ب-المثابرة

ج-الاتجاه

د-كل ما ذكر

اهمية دراسة الدافعية

١ -زيادة فهم الانسان لنفسه وللآخرين

٢ -تساعد معرفة الدوافع على زيادة التنبؤ بالسلوك الانساني

٣ - تأثير الدافعية على انتاجية العاملين:

٤ -تحدد الدافعية شدة السلوك وكثافته

٥ - كل ما ذكر

العلاقة بين قوة الدافع وشدة السلوك هي ،

أ-علاقة طردية

ب-علاقة عكسية

ج-لا توجد علاقة

ترى هذه النظرية أن للفرد خمسة أنواع من الحاجات تتدرج بشكل هرمي وهي: (حاجات
فسيولوجية ٢ حاجات الأمان ٣-حاجات الاجتماعية ٤- حاجات التقدير ٥- حاجات تحقيق الذات:

أ - نظرية سلم الحاجات لماسلو

ب نظرية العاملين لهيرزبرغ

ت نظرية دافع الانجاز لماكلياند

قام بدراسة على ٢٠٠ محاسب ومهندس، واستخدم أسلوب المقابلة للإجابة على سؤالين
رئيسيين: متى شعرت بأعلى مستوى من الرضا في عملك؟ ومتى شعرت بأعلى مستوى من عدم
الرضا عن عملك؟

أ - نظرية سلم الحاجات لماسلو

ب نظرية العاملين لهيرزبرغ

ت نظرية دافع الانجاز لماكلياند

ويرى انه كلما كانت الحاجة قوية كلما أثرت في تحفيز الفرد على استخدام السلوك المؤدي الى
إشباعها.

أ - نظرية سلم الحاجات لماسلو

ب نظرية العاملين لهيرزبرغ

ت نظرية دافع الانجاز لماكلياند

خصائص الافراد ذوي الانجازات حسب ماكلياند

أ - يفضلون اختيار أهداف متوسطة الصعوبة. وتحمل المسؤولية ويرغبون بمعرفة نتائج
أعمالهم بشكل فوري.

ب يفضلون اختيار أهداف متوسطة الصعوبة. ولا يتحمل المسؤولية ويرغبون بمعرفة نتائج
أعمالهم بشكل غير فوري.

يقترح أن يحاول الفرد التحكم في أحلام اليقظة ويتعامل بشكل واقعي وإيجابي.

أ - اقتراح ماكيلاند لتنمية دوافع الانجاز لدى الافراد:

ب - اقتراح ماسلو

ت - اقتراح ليهرزبرغ

نظريات المحتوى للدافعية

أ - نظرية سلم الحاجات لماسلو و نظرية العاملين ليهرزبرغ ونظرية دافع الانجاز

لماكيلاند

ب - نظرية فروم للتوقع - نظرية التكافؤ - نظرية وضع الهدف

نظريات العلمية للدافعية

ت - نظرية سلم الحاجات لماسلو و نظرية العاملين ليهرزبرغ ونظرية دافع الانجاز

لماكيلاند

ث - نظرية فروم للتوقع - نظرية التكافؤ - نظرية وضع الهدف

ينظر للدافعية على أنها عملية اختيار من بين عدة أفضليات متاحة للفرد لتحقيق هدفه، وان دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد التي يتوقع الحصول عليها.

أ - نظرية فروم

ب - نظرية ماسلو

ت - نظرية ليهرزبرغ

ترى هذه النظرية أن العاملون يقارنون بين ما يبذلون من جهد وما يحصلون عليه من عوائد، بما يبذله ويحصل عليه العاملون الآخرون

أ - نظرية التوقع

ب - نظرية التكافؤ

ت - نظرية وضع الهدف

ترى هذه النظرية أن وجود الهدف ضروري لتحديد توجهات السلوك، فالهدف دافعا للسلوك.

ث - نظرية التكافؤ

ج - نظرية وضع الهدف

قدم افانسيبيش (Ivancevich) وزملاءه الاقتراحات التالية التي تساعد المدير على تحسين دافعية الافراد وهي:

١. تعميم أهداف قصيرة وطويلة الأجل.
٢. استخدام برنامج واضح للحوافز.
٣. توفير مناخ عمل إنساني داخل المنظمة.
٤. الاتجاه الى أسلوب الترقية من الداخل.
٥. وضع مواعيد نهائية مناسبة للانجاز.
٦. وجود علاقات متوافقة مع الآخرين.
٧. إظهار الاهتمام بالآخرين والثناء عليهم في محله.
٨. السماح بقدر معقول من الأخطاء و خاصة في بداية العمل، وضرورة إدراك الفروق الفردية بين العاملين.
٩. جميع ما ذكر

اختبر نفسك المحاضرة التاسعة

جماعات العمل

يعرف Smith الجماعة بأنها

أ-وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم، وعندهم القدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة.

ب- بأنها وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون فيما الاتصال بينهم، بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين.

ج- بأنها تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة، وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصدقات تتحدد ادوار، في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة

يعرف Miles الجماعة :

أ-وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم، وعندهم القدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة.

ب- بأنها وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون فيما الاتصال بينهم، بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين.

ج- بأنها تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة، وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصدقات تتحدد ادوار، في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة

يعرف New Comb الجماعة

أ-وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم، وعندهم القدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة.

ب- بأنها وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون فيما الاتصال بينهم، بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين.

ج- بأنها تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة، وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصدقات تتحدد ادوار، في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة

خصائص الجماعة

١. الاتصال والتفاعل المستمر بين أعضاء الجماعة.
٢. وجود العلاقات القائمة على الود والتعاون.
٣. وجود هدف أو رسالة مشتركة تسعى الجماعة لتحقيقها.
٤. قيام كل فرد بدوره في تحقيق أهداف الجماعة.
٥. وجود عدد من القيم والمعايير والمبادئ الحاكمة والضابطة لسلوك أفراد الجماعة.
٦. أن تهئ الجماعة لأفرادها فرصة النمو وإشباع حاجتهم.
٧. أن تكون الجماعة على درجة معينة من التنظيم.
٨. جميع ما ذكر

نظرية التقارب المكاني

أ-الأفراد الذين يعيشون في مكان واحد يميلون للالتقاء.

- ب-لطبيعة الاجتماعية للإنسان وميله الى العيش مع بني جنسه.
- ج- تجتذب الافراد بسبب تشابه القيم والأهداف التي تحقيق التوازن بين نواحي الجذب للانضمام للجماعة والاتجاهات العامة.
- د-الفرد لا يميل الى التفاعل مع الغير إلا إذا كان العائد من تكوين الجماعة يزيد على تكلفة القلق الإحباط والإرهاق .
- و-الاشتراك في الأنشطة يؤدي التفاعل ثم الى زيادة مشاركة المشاعر المشتركة.

نظرية القطيع

أ-الافراد الذين يعيشون في مكان واحد يميلون للالتقاء.

ب-لطبيعة الاجتماعية للإنسان وميله الى العيش مع بني جنسه.

ج- تجتذب الافراد بسبب تشابه القيم والأهداف التي تحقيق التوازن بين نواحي الجذب للانضمام للجماعة والاتجاهات العامة.

د-الفرد لا يميل الى التفاعل مع الغير إلا إذا كان العائد من تكوين الجماعة يزيد على تكلفة القلق الإحباط والإرهاق .

و-الاشتراك في الأنشطة يؤدي التفاعل ثم الى زيادة مشاركة المشاعر المشتركة

نظرية التوازن

أ-الافراد الذين يعيشون في مكان واحد يميلون للالتقاء.

ب-لطبيعة الاجتماعية للإنسان وميله الى العيش مع بني جنسه.

ج- تجتذب الافراد بسبب تشابه القيم والأهداف التي تحقيق التوازن بين نواحي الجذب للانضمام للجماعة والاتجاهات العامة.

د-الفرد لا يميل الى التفاعل مع الغير إلا إذا كان العائد من تكوين الجماعة يزيد على تكلفة القلق الإحباط والإرهاق .

و-الاشتراك في الأنشطة يؤدي التفاعل ثم الى زيادة مشاركة المشاعر المشتركة

نظرية التبادل:

أ-الفرد لا يميل الى التفاعل مع الغير إلا إذا كان العائد من تكوين الجماعة يزيد على تكلفة القلق الإحباط والإرهاق .

ب-الاشتراك في الأنشطة يؤدي التفاعل ثم الى زيادة مشاركة المشاعر المشتركة

أسباب تؤدي الى تكوين الجماعات أهمها:

١. الأسباب الاقتصادية: تحقيق المنافع مثلا.
٢. الأسباب الاجتماعية والنفسية: إشباع حاجات مثل الأمن، الاحترام، التقدير.
٣. التفهم والمشاركة الوجدانية.
٤. الجاذبية والتقارب.
٥. انجاز المهام وحل المشكلات.
٦. ازدياد النفوذ وتحقيق اكبر قدر من القوة (الاتحاد قوة).
٧. كل ما ذكر

تجمع الافراد لأول مرة من مراحل تكون الجماعات وتسمى ب:

١. مرحلة التكوين والتشكيل

٢. مرحلة جس النبض
٣. مرحلة العصف
٤. مرحلة وضع المعايير
٥. مرحلة الاداء
٦. مرحلة الانتهاء

تنسم بالغموض والعدم التأكد حول الهيكل والهدف ومهام الجماعة.

١. مرحلة التكوين والتشكيل

٢. مرحلة جس النبض

٣. مرحلة العصف
٤. مرحلة وضع المعايير
٥. مرحلة الاداء
٦. مرحلة الانتهاء

تتزايد احتمال نشوء الصراعات بسبب المشكلات التي جاء بها الافراد، وبسبب اختلاف شخصياتهم.

١. مرحلة التكوين والتشكيل

٢. مرحلة جس النبض

٣. مرحلة العصف

٤. مرحلة وضع المعايير

٥. مرحلة الاداء

٦. مرحلة الانتهاء

قواعد السلوك وتسمى بمرحلة الاستقرار

١. مرحلة التكوين والتشكيل

٢. مرحلة جس النبض

٣. مرحلة العصف

٤. مرحلة وضع المعايير

٥. مرحلة الاداء

٦. مرحلة الانتهاء

ممارسة النشاط

١. مرحلة العصف

٢. مرحلة وضع المعايير

٣. مرحلة الاداء

٤. مرحلة الانتهاء

أي توقف الجماعة

١. مرحلة العصف

٢. مرحلة الانتهاء

التعارف، جس النبض، عدم التأكد، تلمس المهام

أ-التكوين

ب-العصف

ج- وضع المعايير

صراعات داخلية، اختلاف في وجهات النظر، إمكانية الانسحاب

أ-العصف

ب-الاداء

ج-وضع المعايير

د-الانتهاه

الاتفاق ، التعاون والتالف، درجة الاحترام

أ-العصف

ب-الاداء

ج-وضع المعايير

د-الانتهاه

تحمل المسؤولية، الانجاز، نضج التعامل

أ-العصف

ب-الاداء

ج-وضع المعايير

د-الانتهاه

الضعف الداخلي للجماعة

أ-العصف

ب-الاداء

ج-وضع المعايير

د-الانتهاه

تقسيم الجماعات من حيث الحجم الى :

أ - جماعات الصغيرة والجماعات الكبيرة

- ب -جماعات اولية – ثانوية
- ت -جماعات ذات دوافع ذاتية و جماعات ذات دوافع اجتماعية
- ث -جماعات اجبارية وجماعات اختيارية
- ج -جماعات رسمية –وجماعات غير رسمية

التقسيم من حيث قوة تأثيرها في شخصية الفرد

أ - جماعات الصغيرة والجماعات الكبيرة

ب -جماعات اولية – ثانوية

- ت -جماعات ذات دوافع ذاتية و جماعات ذات دوافع اجتماعية
- ث -جماعات اجبارية وجماعات اختيارية
- ج -جماعات رسمية –وجماعات غير رسمية

التقسيم من حيث طبيعة التكوين

أ - جماعات الصغيرة والجماعات الكبيرة

ب -جماعات اولية – ثانوية

- ت -جماعات ذات دوافع ذاتية و جماعات ذات دوافع اجتماعية
- ث -جماعات اجبارية وجماعات اختيارية
- ج -جماعات رسمية –وجماعات غير رسمية
- ح -طبيعية – شرطية
- خ -جماعات مغلقة –ومفتوحة

التقسيم من حيث درجة التغيير

أ - جماعات الصغيرة والجماعات الكبيرة

ب -جماعات اولية – ثانوية

- ت -جماعات ذات دوافع ذاتية و جماعات ذات دوافع اجتماعية
- ث -جماعات اجبارية وجماعات اختيارية
- ج -جماعات رسمية –وجماعات غير رسمية
- ح -جماعات مغلقة –وجماعات مفتوحة

التقسيم على أساس دوافع الانتماء

- أ - جماعات الصغيرة والجماعات الكبيرة
- ب -جماعات اولية – ثانوية
- ت جماعات ذاتية و جماعات اجتماعية
- ث -جماعات اجبارية وجماعات اختيارية
- ج -جماعات رسمية – وجماعات غير رسمية

التقسيم من حيث رابطة الجمع

- أ - جماعات الصغيرة والجماعات الكبيرة
- ب -جماعات اولية – ثانوية
- ت -جماعات ذات دوافع ذاتية و جماعات ذات دوافع اجتماعية
- ث جماعات اجبارية وجماعات اختيارية
- ج -جماعات رسمية – وجماعات غير رسمية

التقسيم من حيث طبيعة السلطة

- أ - جماعات الصغيرة والجماعات الكبيرة
- ب -جماعات اولية – ثانوية
- ت -جماعات ذات دوافع ذاتية و جماعات ذات دوافع اجتماعية
- ث -جماعات اجبارية وجماعات اختيارية
- ج -جماعات رسمية – وجماعات غير رسمية

الاسرة تعتبر من رابطة الجمع

أ-الاجبارية

ب-الاختيارية

ج-لاشئ مما ذكر

الاصدقاء تعتبر من رابطة الجمع

أ-الاجبارية

ب-الاختيارية

ج-لاشئ مما ذكر

تنشأ بشكل تلقائي بسبب الحاجة ، كاجتماعات اللعب، الأصدقاء.

أ-جماعات طبيعة التكوين

ب-شرطية التكوين

أعضاء هيئة التدريس، النقابات.

أ-جماعات طبيعة التكوين

ب-شرطية التكوين

تتميز هذه الجماعة بما يلي: (التغيير المستمر في العضوية. التركيز على الأهداف والأنشطة متوسطة وقصيرة الأجل واتساع الإطار الفكر والمرجعي.

أ-جماعات اجبارية

ب-جماعات اختيارية

ج-جماعات مغلقة

د-جماعات مفتوحة

ذات التأثير القوي في شخصية الفرد، حيث يسود الولاء والقيم الواحدة (الأسرة، الأصدقاء)، وتتميز بالاستمرارية وطول البقاء وقلة الأعضاء والتفاعل الاجتماعي ذو الطابع العاطفي.

أ-جماعات ثانوية

ب-جماعات اولية

ج-جماعات مغلقة

د-جماعات مفتوحة

يغلب عليها الطابع الشخصي، لكن مع قلة الشعور بالتعاطف مقارنة بالأولية، مثل الجماعات السياسية والدينية المهنية ،

أجماعات ثانوية

ب-جماعات اولية

ج-جماعات مغلقة

د-جماعات مفتوحة

مشكلات الجماعة

أ-مشكلات السلوك

ب-المشكلات الوظيفية

ج-جميع ماذكر

المشكلات الوظيفية

أ-وجود المنازعات والصراعات داخل الجماعة.

ب-مشكلة الروتين الإداري.

ج-عدم فهم أهداف الجماعة. وعدم إتاحة الفرصة لظهور قيادات جديدة.

د-انحراف بعض الأعضاء عن معايير الجماعة. ومشكلات التنافس بين الجماعات

و-جميع ماذكر

متحدث الأعضاء عن الجماعة يستخدم عدد مرات استخدام (نحن). مؤشر على

أ - عدم صراعات داخل الجماعة

ب فهم الجماعة في المنظمة

ت تماسك الجماعة

درجة اعتماد الأعضاء على الجماعة

ث -عدم صرعات داخل الجماعة

ج -فهم الجماعة في المنظمة

ح -تماسك الجماعة

من مصادر جاذبية الجماعة

١. وضوح الأهداف.
٢. مكانة الفرد داخل الجماعة.
٣. الانضمام الاختياري للجماعة.
٤. التعامل والتعاون بين أعضاء الجماعة.
٥. حجم الجماعة: الصغيرة أكثر جاذبية.
٦. درجة اعتماد الأعضاء على الجماعة
٧. درجة تقبل الجماعة للفرد.
٨. درجة تقبل المجتمع لأهداف الجماعة.
٩. جميع ما ذكر

المحاضرة العاشرة

الصراع التنظيمي

هو محاولة فرد أو جماعة أو منظمة تحقيق هدف دون إعاقة الطرف الآخر،

أ-التنافس

ب-الصراع

ج-الصراع الايجابي

من صفاته انه اتجاه غير عدائي ولا تؤدي إلى ضرر بمصالح الآخرين،

أ-التنافس

ب-الصراع

ج-الصراع الايجابي

من اثاره السلبية ان كل طرف يحاول فيه وضع العقبات التي تحول دون تحقيق الطرف الآخر لأهدافه.

أ-التنافس

ب-الصراع

ج-الصراع الايجابي

ظاهرة سلوكية مستمرة تحدث على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة، وتؤثر سلبا أو إيجابا على طبيعة العلاقة التفاعلية بين الأطراف وعلى مدى قدرتهم على تحقيق أهدافهم

أ-التنافس

ب-الصراع

ج-الصراع الايجابي

يسهم في زيادة مستوى أداء الفرد والجماعة،

أ-التنافس

ب-الصراع

ج-الصراع الايجابي

الذي يعوق أداء كل من الفرد والجماعة، ويترتب عليه إحداث ضرر للمنظمة، مما يفرض على الإدارة التصدي له والحد من مسبباته.

أ-التنافس

ب-الصراع السلبي

ج-الصراع الايجابي

من ايجابيات الصراع

أ-تحسين جودة عملية اتخاذ القرارات، وزيادة درجة التعلم التنظيمي، نتيجة اكتشاف طرق جديدة لنظر إلى المشاكل أو للافتراضات الخاطئة المشوهة لعملية اتخاذ القرار.

ب- يؤدي الصراع إلى الدفع نحو الابتكار، والقيام بالتغيير المفيد داخل المنظمة، حيث تلجأ أطراف الصراع إلى التفكير في حله عن طريق استخدام طاقاتهم وقدراتهم الذهنية.

ج -يساهم الصراع في تماسك أعضاء الجماعة مما يقلل من خلافاتهم الفردية وزيادة ولائهم للمنظمة.

ح -الصراع يساهم في بروز المهارات القيادية والكشف عن القيادات الواعدة

د-لا توجد اجابة صحيحة

و-كل ما ذكر صحيح

من سلبيات الصراع

أ- الإدراك السلبي لأطراف الصراع الأخرى بزيادة الهالة الموجبة بالنسبة لأفراد الجماعة، وزيادة الهالة السالبة للطرف الأخر.

ب- زيادة العداء وقلة قنوات الاتصال بين أطراف الصراع.

ج- يؤدي الصراع إلى آثار نفسية وصحية ينتج عنها القلق والتوتر، المؤدي إلى الإحباط، علاوة على الأمراض الصحية كالضغط والأزمات القلبية والسكر..

ح- غلبة المصالح الخاصة على المصلحة العامة، فكل طرف يسعى لتحقيق المكاسب الشخصية على حساب مصلحة المنظمة.

د- يؤدي التورط في الصراع إلى إهدار الكثير من الوقت والجهد والمال وانعكاس ذلك على موارد المنظمة.

و. تحمل طرف نتائج الصراع بدرجة أكبر يولد لديه الإحساس بالظلم والقهر والرغبة في الصراع مرة أخرى.

ز- جميع ما ذكر صحيح

تفترض المدرسة التقليدية ما يلي:

أ- أن الصراع ضار بالمنظمة ويجب تجنبه، ووجوده دليل على خلل في المنظمة.

ب- ينشأ الصراع نتيجة فروق فردية بين العاملين. ويترتب على وجوده ردود فعل غير مناسبة بين أطراف الصراع

ج- أن الصراع ظاهرة حتمية تصاحب التعاملات الإنسانية داخل المنظمات وقد يكون ايجابيا وليس بالضرورة يكون سلبي ويجب الاعتراف بوجوده.

د- يجب على الإدارة مراقبة مستوى الصراع وعدم التدخل طالما كان ضمن الحدود المسموح بها.

و-الاجابة أ-ب صحيحة

تفترض المدرسة السلوكية ما يلي:

- أ-أن الصراع ضار بالمنظمة ويجب تجنبه، ووجوده دليل على خلل في المنظمة.
- ب-ينشأ الصراع نتيجة فروق فردية بين العاملين. ويترتب على وجوده ردود فعل غير مناسبة بين أطراف الصراع
- ج- أن الصراع ظاهرة حتمية تصاحب التعاملات الإنسانية داخل المنظمات وقد يكون ايجابيا وليس بالضرورة يكون سلبي ويجب الاعتراف بوجوده.
- د-يجب على الإدارة مراقبة مستوى الصراع وعدم التدخل طالما كان ضمن الحدود المسموح بها.
- و-أسباب الصراع متعددة الأمر الذي يتطلب دراستها وتحليلها. وانخفاض مستوى الصراع يساعد على تنمية الابتكار والتجديد داخل المنظمة.

ز-الاجابة ج-د-و صحيحة

تمثل الفكر الإداري الحديث للصراع وتفترض ما يلي: قد يكون الصراع بناء أو هداما حسب الموقف محل الصراع، وما على الإدارة سوى دراسة مواقف الصراع وتحديد الإستراتيجية المناسبة للتعامل معه.

أ-المدرسة التقليدية

ب-المدرسة السلوكية

ج-المدرسة الموقفية

مراحل الصراع في نموذج بوندي (Pondy)

- أ- مرحلة الصراع الكامن
- ب- مرحلة إدراك الصراع
- ج- مرحلة الشعور بالصراع
- د- مرحلة إظهار الصراع
- و- مرحلة ما بعد الصراع
- ح- كل ما ذكر صحيح

تتسم بعدم وضوح الصراع مع وجود عوامل مؤدية إلى الصراع كالعلاقات المتبادلة بين أطراف الصراع، اختلاف الأهداف والأولويات، البيروقراطية، اختلاف معايير تقييم الأداء، والمنافسة على الموارد.

- أ- مرحلة إدراك الصراع
- ب- مرحلة الشعور بالصراع
- ج- مرحلة إظهار الصراع
- ح- و- مرحلة ما بعد الصراع
- و- مرحلة الصراع الكامن

يتجسد الصراع في صور مختلفة من العدا، فقد يكون واضحا (مشاحنات لفظية، عنف)، أو سلبيا (إصابة الطرف الآخر بالإحباط نتيجة عدم تلبية طلباته)،

- أ- مرحلة الصراع الكامن
- ب- مرحلة إدراك الصراع
- ج- مرحلة الشعور بالصراع
- د- مرحلة إظهار الصراع

و- مرحلة ما بعد الصراع

الصراع بين إدارة الإنتاج وإدارة المبيعات حول تلبية طلبات العملاء يعد من.....

أ- مرحلة الصراع الكامن

ب- مرحلة إدراك الصراع

ج- مرحلة الشعور بالصراع

د- مرحلة إظهار الصراع

و- مرحلة ما بعد الصراع

في هذه المرحلة تبدأ الوحدات المتصارعة في تنمية وتجهيز رد الفعل الانفعالي تجاه بعضها،

أ- مرحلة الصراع الكامن

ب- مرحلة إدراك الصراع

ج- مرحلة الشعور بالصراع

د- مرحلة إظهار الصراع

و- مرحلة ما بعد الصراع

تبدأ هذه المرحلة عندما تشعر مجموعة من أصحاب المصالح أن أهدافها قد تأثرت سلباً بتصرفات مجموعة أخرى، مما يساهم على التعرف على مسببات الصراع، حيث يقوم كل طرف بتحليل الأحداث وإعداد السيناريوهات المحتملة حول المشاكل مع الطرف الآخر.

أ- مرحلة الصراع الكامن

ب- مرحلة إدراك الصراع

ج- مرحلة الشعور بالصراع

د- مرحلة إظهار الصراع

و- مرحلة ما بعد الصراع

الصراع الداخلي على مستوى الفرد

أ-الاحباط

ب-تعارض اهداف الفرد

ج-تعارض الدور وغموضة

ح-مشاكل العمل

و-جميع ما ذكر

يتولد بسبب عدم قدرة الفرد على تحقيق أهدافه بسبب وجود مانع حيث يتبنى احد أنواع السلوك
مثل: الانسحاب، الجمود، العدوانية، الكبت، التبرير.

أ-الاحباط

ب-تعارض اهداف الفرد

ج-تعارض الدور وغموضة

ح-مشاكل العمل

تأخذ ثلاثة أشكال هي: 1- حالة الاختيار بين عدة أهداف ذات مزايا، يختار الفرد البديل الأكثر
نفعاً 2- حالة تحقيق أهداف ذات عيوب ومزايا، المطلوب المقارنة 3- حالة اختيار هدف بين عدة
أهداف ذات سلبيات، يتحاشى الفرد الاختيار منعا للمشاكل.

أ-الاحباط

ب-تعارض اهداف الفرد

ج-تعارض الدور وغموضة

ح-مشاكل العمل

كلما كان الدور غامضا كلما

أ - قلت قدرة الفرد على التنبؤ بنتائج السلوك.

ب ترفع من قدرة الفرد على التنبؤ بنتائج السلوك

ج-عادة ما يزداد الغموض في مراحل العمل الأولى.

د- الاجابة أ- ج صحيحة

زيادة عبء العمل، سوء ظروف العمل، تدني العلاقات مع الزملاء يعد من الصراع الداخلي للفرد الذي يكون سببه...

أ-الاحباط

ب-تعارض اهداف الفرد

ج-تعارض الدور وغموضة

ح-مشاكل العمل

يعد من الصراع بين الافراد (ضمن الجماعة)

أ-الصراع على المكافأة ، الترقيّة، المركز الاجتماعي...

ت -حرص ادارة الانتاج على الجودة والمبالغة في المشتريات يتعارض مع اهداف ادارة المشتريات

ث -التنافس على الموارد المحدودة

ج -لاشئ مما ذكر

يعد من الصراع بين الجماعات

أ-الصراع على المكافأة ، الترقيّة، المركز الاجتماعي...

ح - حرص ادارة الانتاج على الجودة والمبالغة في المشتريات يتعارض مع اهداف ادارة المشتريات

خ - التنافس على الموارد المحدودة

د - اختلاف ادارة الإنتاج والتسويق في تفسير سبب انخفاض المبيعات.

ذ - الاجابة ح-خ-د صحيحة

اسباب الصراع بين الجماعات

أ-تعارض الأهداف

ب- التنافس: على الموارد المحدودة.

ج- الاختلاف في الإدراك: مثل اختلاف ادارة الإنتاج والتسويق في تفسير سبب انخفاض المبيعات.

د- العلاقات الاعتمادية: أي اعتماد الجماعات على بعضها في النشاطات مما يثير الصراع بينها الانتماء لمستويات تنظيمية مختلفة.

و- اختلاف هوية الجماعة

ز- جميع ما ذكر

يحدث هذا الصراع بين تضم جماعات عمل مختلفة ، ويعبر عن حالة التوتر بينهما عند حصول تعارض أو تضارب في المصالح.

ا-الجماعات

ب الافراد

ج-المنظمات

استراتيجيات حل الصراع

أ- إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة

ب-إستراتيجية التعاون

ج-إستراتيجية الحل الوسط

د- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع

و-استراتيجية التكيف

ز-جميع ماذكر

- ❖ تعتمد هذه الإستراتيجية على الإكبار والتهديد، حيث تستند الى السلطة الرسمية بهدف تطبيق سياسة الإذعان على الطرف الأخر.
- ❖ تعد مناسبة في الظروف التي تتطلب حل سريع مثل أوقات الأزمات.

أ-إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة

- ب-إستراتيجية التعاون
- ج-إستراتيجية الحل الوسط
- د- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع
- و-استراتيجية التكيف

د. تعد مناسبة في الحالات التالية: حالة الاتفاق على الحل المتكامل.2-حالة الرغبة في اكتساب الخبرة والتعاون مع الأطراف الأخرى.3حالة تقدير مشاعر الآخرين وأرائهم ومقترحاتهم.

أ-إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة

ب-إستراتيجية التعاون

- ج-إستراتيجية الحل الوسط
- د- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع
- و-استراتيجية التكيف

- ❖ تستخدم حالة وجود التقارب ورغبة التنازل بين أطراف الصراع بهدف تحقيق التوافق.
- ❖ تعد لغة مناسبة للتفاوض بين طرفي الصراع بسبب تعادل الطرفين.

أ- إستراتيجية استخدام القوة والسيطرة

ب- إستراتيجية التعاون

ج- إستراتيجية الحل الوسط

د- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع

و- إستراتيجية التكيف

هي انسحاب سلبي من طرف احد أطراف الصراع وتجاهل موقف الصراع، إقامة حوار بين طرفي الصراع، أفراد أو جماعات المتصارعة. جعل العلاقات والتفاعلات محدود.

أ- إستراتيجية التعاون

ب- إستراتيجية الحل الوسط

ج- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع

د- إستراتيجية التكيف

تستخدم في المواقف التالية: القضايا البسيطة وغير المهمة. غياب فرصة قبول وجهة نظر لدى أطراف الصراع. الرغبة في كسب الوقت. الرغبة في عدم تصعيد الصراع.

أ- إستراتيجية التعاون

ب- إستراتيجية الحل الوسط

ج- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع

د- إستراتيجية التكيف

تسمى إستراتيجية الإيثار وقد تبدو استسلاما للطرف الأخر.

أ- إستراتيجية التعاون

ب- إستراتيجية الحل الوسط

ج- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع

د- إستراتيجية التكيف

تعد مدخل لحل الصراع في الحالات التالية: الرغبة في بناء جسور العلاقات الطيبة بين أطراف الصراع. عند شعور احد أطراف الصراع بضعف موقفه التفاوضي. عندما تكون القضية محل الصراع غير ذات أهمية أو هامشية.

أ- إستراتيجية التعاون

ب- إستراتيجية الحل الوسط

ج- إستراتيجية التجنب أو تحاشي الصراع

د- إستراتيجية التكيف

تصنيف استراتيجيات تسوية الصراع حسب التالي

أ - رابح-خاسر

ب -خاسر-خاسر

ت رابح - رابح

ث -جميع ماذكر

المحاضرة الحادية عشر

ثقافة المنظمة

يعرف Smircich ثقافة المنظمة بأنها

أ-مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية.

ب-مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك،

ج-نظام من القيم المشتركة والمعتقدات

يرى Alder أن ثقافة المنظمة هي

أ-مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية.

ب-مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك،

ج-نظام من القيم المشتركة والمعتقدات

يرى Gibson ان ثقافة المنظمة هي

أ-مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية.

ب-مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك،

ج-نظام من القيم المشتركة والمعتقدات

من مميزات ثقافة المنظمة

أ-أن ثقافة المنظمة تشمل قيم ومعتقدات يشترك فيها أعضاء التنظيم.

ب-أن ثقافة المنظمة تحدد شكل التصرف أو السلوك مع المشكلات الداخلية والخارجية.

ج- أن لكل منظمة ثقافة خاصة بها قد تكون ايجابية عندما تحقق أهداف المنظمة، وقد تكون سلبية إذا كانت مخالفة لتلك الأهداف.

د- قد تتعدد الثقافات الفرعية داخل الثقافة الأم، بحيث تعكس الاختلاف الموجود بين الأقسام

و- جميع ما ذكر

نظام من القيم والمعتقدات والافتراضات الأساسية التي يشترك فيها أعضاء التنظيم، بحيث تشكل قواعد للسلوك وأسس للتعامل مع مشكلات البيئة الداخلية والخارجية.

أ-ثقافة الفرد

ب-ثقافة الجماعة

ج-ثقافة المنظمة

أهمية ثقافة المنظمة

أ - تلعب دور هام في تشكيل سلوك الافراد وفي الحفاظ على هوية المنظمة.

ب - تحدد ثقافة المنظمة وهوية الافراد دورهم في المنظمة .

ت تسهل عملية الالتزام الجماعي وزيادة درجة استقرار التنظيم.

ث تمثل أداة للرقابة والتوجيه لسلوك الافراد.

ج -تساعد في فهم سلوك الافراد وتزيد من إمكانية التنبؤ به وتوحيد القيم ومعايير الاداء المتميز بين العاملين.

و-زيادة الانتماء والولاء وزيادة درجة التبادل بين أعضاء المنظمة.

ز-جميع ما ذكر

وسائل نقل الثقافة التنظيمية

أ-أساليب التطبيع الاجتماعي

ب-أساليب المنظمة في الترقية وزيادة الروابط والعلاقات والعقاب والإجازة.

ج-لغة التنظيم

د-جميع ماذكر

مصادر ثقافة المنظمة

أ - صفات وخصائص الفرد

ب -اخلاقيات التنظيم

ت -الهيكل التنظيمي

ث كل ماذكر

صفات وخصائص الفرد

أ-الافراد المؤسسون تؤثر قيمهم ومعتقداتهم بدرجة كبيرة في شكل ثقافة المنظمة.

ب-عادة ما يتحكم الافراد المؤسسون في نوعية الافراد الذين يعملون في المنظمة ويشكلون ثقافتها.

ج-الافراد الذين يتم اختيارهم من قبل المؤسسين ستكون لديهم نفس القيم.

د-كل ماذكر صحيح

من صفات اخلاقيات التنظيم

أ - مع الوقت تصبح القواعد الأخلاقية عادية، وتمثل جانب مميز لثقافة المنظمة.

ب-هي نتاج كل من أخلاقيات الفرد، وأخلاقيات المجتمع، والأخلاقيات المهنية.

د-كل ماذكر

من مميزات الهيكل التنظيمي:-

❖ تنوع أشكال الهياكل التنظيمية يؤدي الى ظهور ثقافات مختلفة.

❖ في الهياكل اللامركزية تزدهر ثقافة حرية العمل والاستقلالية والمبادأة والرغبة في تحمل المخاطرة.

❖ في الهياكل المركزية تسود ثقافة العمل الفردي وتقل الجماعية، والتجديد والتطوير وروح الابتكار.

❖ جميع مذكر

المحاضرة الثانية عشر

الابداع

عملية يحاول فيها الفرد من خلال تفكيره وقدراته أن يتوصل لشيء جديد بالنسبة له أو بالنسبة لبيئته.

أ-القدرات الابداعي

ب-الابداع

ج-الاختراع

عملية إنتاج أفكار جديدة أو غير مألوفة،

أ-السلوك الابداعي

ب -القدرات الإبداعية

هي القدرة إنتاج تلك الأفكار.

أ- السلوك الابداعي

ب- القدرات الإبداعية

أنواع الإبداع

أ - الاختراع الجديد

ب - ربط الأفكار والجوانب فيما بينها

ت - تطوير شيء موجود

ث - خليط من الطرق السابقة.

ج - جميع ما ذكر

منتج جديد، نظرية جديدة، يعد من

ح - الاختراع الجديد

خ - ربط الأفكار والجوانب فيما بينها

د - تطوير شيء موجود

ذ - خليط من الطرق السابقة.

جوانب إدارية بجوانب رياضية يعد من

ر - الاختراع الجديد

ز - ربط الأفكار والجوانب فيما بينها

س تطوير شيء موجود

ش خليط من الطرق السابقة.

صناعة الطائرات ، السيارات يعد من ...

ص - الاختراع الجديد

ض - ربط الأفكار والجوانب فيما بينها

ط -تطوير شيء موجود

ظ -خليط من الطرق السابقة.

خصائص الشخص المبدع

أ-عدم قبول الوضع الحالي والرغبة في التغيير.

ب-عدم الالتزام بمعايير المجموعة والميل الى المعايير المستقلة.

ج-الاهتمام بالجديد .

د-المعرفة الواسعة والتفكير الخلاق (غير تقليدي).

و-تفضيل حرية التعبير عن الري وعدم الاهتمام بآراء الآخرين.

ز-جميع ما ذكر

خصائص المنظمة المبدعة

- أ - أشيوع قيم تنظيمية دافعة للابتكار والإبداع.
- ب - تبني أساليب تنمي الاتجاهات الإبداعية وتشجيعها.
- ت - الاستثمار في البحث طويل الأجل.
- ث - تجريب الأفكار الجديدة وعدم الحكم عليها مسبقا.
- ج - الميل الى اللامركزية وعدم تعقيد الإجراءات.
- ح - تشجيع المبادرات.
- خ - نشر ثقافة تبادل الآراء والمشاركة بالنقد الذاتي.
- د - تفهم الصراع وإيجاد الحلول المناسبة له.

ذ - جميع ماذكر

معوقات الابداع

- أ-معوقات شخصية
- ب-معوقات اجتماعية
- ج-معوقات تنظيمية

د-كل ماذكر

- احترام مسلمات تعيق الإبداع.
- غياب حرية التعبير والانتقاد الذاتي.
- الأسلوب التربوي القائل للطموح والمكبل للحريات والقدرات.
- أساليب تعليم تقليدية تعتمد التلقين والحفظ بدل تنمية التفكير والإبداع.

أ-معوقات شخصية

ب-معوقات اجتماعية

ج-معوقات تنظيمية

- الخوف و القلق المكبل للقدرات (ثلاثة لا رأي لهم الخائف، الجائع، المغرور).
- التمسك بالنمط التقليدي في الآراء.
- الأحكام المسبقة على الأفكار والأشياء.
- السلبية وعدم الاستقلالية والانطواء.

أ-معوقات شخصية

ب-معوقات اجتماعية

ج-معوقات تنظيمية

- الالتزام الحرفي بالقوانين.
- غياب القيادة الإدارية المؤهلة.
- انعدام الثقة بين الادارة والعاملين

أ-معوقات شخصية

ب-معوقات اجتماعية

ج-معوقات تنظيمية